

APRUEBA NORMA DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

---

SANTIAGO, 9 de enero de 2015

RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 2 / 2015

**VISTOS**

: Los artículos 6 y 7 de la Constitución Política de la República; el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2011, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública; la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 20.027 que establece Normas para el Financiamiento de Estudios de Educación Superior; la Resolución N° 1.600, de 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República; el Instructivo Presidencial N°007, de Participación Ciudadana, de fecha 6 de agosto de 2014; el acuerdo adoptado por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos de Estudios Superiores en las Sesión Ordinaria N° 73, celebrada el 9 de enero de 2015.

**CONSIDERANDO:** Que, la Ley N° 20.500, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, publicada en el Diario Oficial con fecha 16 de febrero de 2011, y que entró en vigencia con la misma fecha, introdujo un nuevo Título IV en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, relativo a la participación ciudadana en la gestión pública de los distintos servicios públicos que forman parte de la Administración del Estado;

Que, conforme lo dispone el actual artículo 70 de la ley N° 18.575, cada órgano de la Administración del Estado debe establecer las modalidades formales específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones en el ámbito de su

competencia, lo que deberá traducirse en la dictación de una norma de general aplicación;

Que, atendido que la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también la "Comisión", es un servicio público descentralizado, sujeto a la regulación de la Ley N° 18.575, con fecha 31 de diciembre de 2012, se dictó la Resolución Exenta N° 71/2012, que aprobó la Norma General de Participación Ciudadana, la cual recogió los objetivos de la normativa sobre participación ciudadana haciéndolos aplicables a la realidad de la Comisión y su Secretaría Administrativa, considerando especialmente, el marcado carácter técnico de este servicio público;

Que, el Instructivo Presidencial N° 007, de 6 de agosto de 2014, estableció nuevos mecanismos de participación ciudadana, de carácter facultativo, adicionales a los obligatorios establecidos en el Título IV de la Ley N° 18.575, Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado, entre los cuales se encuentran: las Audiencias Públicas, los Presupuestos Participativos, los Cabildos Ciudadanos, los Encuentros de Diálogos Participativos y las Plataformas Digitales Participativas;

Que, dicho Instructivo fue impartido a todos los órganos que integran la Administración del Estado, para su implementación dentro del plazo de 6 meses desde su dictación;

Que, la Comisión se encontrará regulada además por la Ley N° 20.027 y su Reglamento, y sus decisiones son adoptadas como órgano administrativo pluripersonal;

Que, la Directora Ejecutiva en la Septuagésima Tercera Sesión Ordinaria de la Comisión, de fecha 9 de enero de 2015, propuso el texto de una nueva norma general de participación ciudadana que cumpliera los requerimientos establecidos en la Ley N° 20.500 y el Instructivo Presidencial N° 007, de 6 de agosto de 2014, antes referido; y,

Que, la Comisión, con las observaciones y modificaciones efectuadas sobre el texto de la norma general propuesta por su Directora Ejecutiva, acordó, en definitiva, en su Septuagésima Tercera Sesión Ordinaria, de fecha 9 de enero de 2015, aprobar el nuevo texto de la Norma General de Participación Ciudadana de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, delegándose las facultades a la Directora Ejecutiva de la Comisión para la dictación del acto administrativo correspondiente que permita llevar a efecto y dar fuerza y vigencia al texto aprobado.

#### **RESUELVO:**

- 1. LLÉVASE A EFECTO** la delegación de facultades a la Directora Ejecutiva de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores que fuera acordada por ese órgano pluripersonal en la sesión ordinaria N° 73, de fecha 9 de enero de 2015, en la que se encomendó a la Directora Ejecutiva de la Comisión, la dictación del acto administrativo correspondiente, que permita llevar a efecto y ejecutar el texto de la Norma General de Participación Ciudadana aprobada.
- 2. APRUÉBASE** la Norma General de Participación Ciudadana de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores:

# NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## TITULO I

### Disposiciones Generales

**Artículo 1°.** La presente norma general de participación ciudadana de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también la Comisión, tiene por objeto fomentar la participación ciudadana para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas que correspondan a su competencia.

**Artículo 2°.** Los objetivos específicos de la presente norma son los siguientes:

- a) Fortalecer las organizaciones de la sociedad civil, promoviendo una cultura de corresponsabilidad, entendida como el compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía para perfeccionar en conjunto las políticas y servicios públicos a fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
- b) Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.
- c) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía. Para alcanzar este objetivo, la Comisión realizará todos los esfuerzos para que la información que entregue sea de calidad y oportuna, a través de canales que faciliten el acceso a la ciudadanía.
- d) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por la Comisión, incentivando una supervisión permanente del quehacer de este servicio, a fin de perfeccionarlos y hacerlos más eficaces y cercanos.

## TÍTULO II

### De la Unidad de Participación Ciudadana

**Artículo 3°.** Existirá una Unidad de Participación Ciudadana, cuya principal función será disponer las medidas administrativas necesarias para asegurar la efectividad de los mecanismos de Participación Ciudadana en la gestión pública y en particular, otorgar las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, proporcionando recursos y espacios para la celebración de las sesiones, gestionando y ejecutando capacitaciones a sus representantes en aquellas materias que sean de competencia de la Comisión, entre otras medidas.

La Unidad de Participación Ciudadana se relacionará con el primer nivel jerárquico de la Comisión y dependerá directamente de la Dirección Ejecutiva del organismo.

## TÍTULO III

### De los Mecanismos de Participación Ciudadana

**Artículo 4°.** Los mecanismos de participación ciudadana constituyen procesos de corresponsabilidad conformados por un número variable de etapas que obedecen a definiciones públicas respecto de sus objetivos, requisitos de participación, procedimientos de trabajo y periodicidad de funcionamiento.

Son mecanismos de participación ciudadana de esta Comisión los siguientes:

1. Acceso a la Información Relevante.
2. Cuenta Pública Participativa.
3. Consultas Ciudadanas.
4. Consejo de la Sociedad Civil.
5. Consultas Ciudadanas Presenciales.

Con el fin de asegurar la oportuna y correcta implementación de cada uno de estos mecanismos de participación, la Comisión procederá a dictar los actos administrativos que resulten procedentes y necesarios, los que deberán ser difundidos ampliamente a través de los canales de información contenidos en el artículo 6° de la presente norma.

#### 1.- Del Acceso a la Información Relevante

**Artículo 5°.** La Comisión pondrá en conocimiento público la información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y fácilmente accesible, de manera de estimular el ejercicio de la participación ciudadana en las instancias expresadas en la presente resolución.

**Artículo 6°.** La información relevante se encontrará disponible, fundamentalmente, a través de los siguientes medios:

- a) Sitio Web Institucional [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), que entrega información relevante sobre el sistema de financiamiento para estudios de educación superior, creado por la Ley N° 20.027 y sobre los beneficios y subsidios estatales asociados al mismo;
- b) Canales presenciales y electrónicos de información y atención, relativo, entre otros aspectos, al funcionamiento, etapas, requisitos y resoluciones vinculadas al sistema de crédito para estudios superiores y a los beneficios y subsidios estatales asociados al mismo y
- c) Centro de Atención Telefónica, que a través de una atención personalizada, responda y oriente a los ciudadanos respecto de sus inquietudes en temas de resguardo de derechos, trámites y/o consultas relacionadas con temas educativos.
- d) Página en la red social Facebook, que informa y orienta a través de respuestas a consultas y comentarios, acerca del funcionamiento, etapas, requisitos y resoluciones vinculadas al sistema de crédito para estudios superiores; y a los beneficios y subsidios estatales asociados al mismo.

#### 2.- De la Cuenta Pública Participativa

**Artículo 7°.** La Secretaría Administrativa de la Comisión realizará, anualmente, un proceso de Cuenta Pública Participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria, en la forma establecida en esta norma.

**Artículo 8°.** El contenido de esta Cuenta Pública deberá considerar, como mínimo, los siguientes elementos:

- a) Los principales desarrollos e implementaciones de políticas públicas que hayan sido puestos en marcha por la Comisión;
- b) Los resultados, cantidad y proporción de las personas beneficiadas, de las instituciones de educación superior a las que éstas correspondan, y de las instituciones financieras adjudicatarias y participantes del Sistema de Financiamiento administrado por la Comisión, respecto de cada proceso de licitación y asignación; y
- c) El balance de la utilización y gestión de los recursos comprometidos para el funcionamiento de la Comisión.

**Artículo 9°.** La Secretaría Administrativa de la Comisión pondrá a disposición del Consejo de la Sociedad Civil el prospecto de la Cuenta Pública previa a su publicación, recogiendo e incluyendo la opinión del Consejo en el texto de la misma.

**Artículo 10°.** Para efectos de la Cuenta Pública Participativa, la Comisión convocará a distintos representantes de organizaciones de la sociedad civil y, en especial, de los miembros de la comunidad educativa y de representantes de organizaciones relacionadas con el Sistema de Financiamiento de Créditos para Estudios Superiores de la Ley N° 20.027, y a la ciudadanía en general, a conocer y a comentar de manera virtual, a través de un espacio interactivo en su sitio web institucional [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl), la Cuenta Pública que le corresponde rendir anualmente a Comisión Ingresa.

El propósito será recoger, durante el plazo de 15 días, observaciones, opiniones, comentarios, planteamientos y preguntas de los interesados. Posteriormente, se publicarán las respuestas y aclaraciones dentro de los 30 días hábiles siguientes al término del referido plazo, en el sitio web institucional de la Comisión.

Al cabo de 60 días, contados desde el término del espacio interactivo dispuesto para estos efectos, se publicarán las correspondientes respuestas de la Comisión a las consultas, observaciones y planteamientos efectuados por la ciudadanía.

### **3.- De las Consultas Ciudadanas**

**Artículo 11°.** La Comisión, de oficio o a petición de parte, señalará las materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas.

Las Consultas Ciudadanas serán realizadas de manera informada, pluralista y participativa.

**Artículo 12°.** La Comisión realizará las Consultas Ciudadanas a través de ventanillas virtuales de opinión, que constituirán espacios destinados a recabar las opiniones e inquietudes de la ciudadanía sobre las materias y temas relacionados específicamente con las funciones y atribuciones de la Comisión.

A través de las ventanillas virtuales de opinión se recibirán los comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía, lo cual permitirá formular e implementar de mejor manera las políticas, programas y proyectos de la Comisión.

La Comisión revisará las opiniones, comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía, y procederá a organizarlas temáticamente, dando respuesta a ellas de forma individual o colectiva.

Estas respuestas sistemáticas serán publicadas en el sitio web institucional, dentro de los 60 días siguientes al término del proceso de ventanilla virtual de opinión.

Si como resultado de lo anterior, las opiniones, comentarios, sugerencias y observaciones se traducen en acciones concretas para modificar o fortalecer políticas, programas, procedimientos, planes y proyectos de la Comisión, dicha materia será publicada en el sitio web institucional.

#### **4.- Del Consejo de la Sociedad Civil**

**Artículo 13°.** La Comisión contará con un Consejo de la Sociedad Civil, de carácter consultivo y autónomo, que tendrá como objetivo acompañar los procesos de toma de decisiones de la Comisión en los aspectos relacionados con sus políticas, planes, programas, acciones y programación presupuestaria.

**Artículo 14°.** El Consejo estará compuesto de manera diversa, representativa y pluralista por integrantes de asociaciones sin fines de lucro relacionados con el financiamiento de la educación superior en el país.

La composición del Consejo, así como su funcionamiento y facultades, serán establecidas mediante un acto administrativo dictado por la Comisión.

### **TÍTULO IV**

#### **Otros Mecanismos de Participación Ciudadana**

#### **5.- Consultas Ciudadanas Presenciales**

**Artículo 15°.** En el marco de las charlas informativas que realiza Comisión Ingres, dirigidas a beneficiarios y postulantes al Crédito con Garantía Estatal, la Comisión recogerá opiniones, comentarios, sugerencias y observaciones de los asistentes sobre materias de interés ciudadano en que se requiera conocer la opinión de las personas, y procederá a organizarlas temáticamente y a darles respuesta, las cuales serán publicadas en el sitio web institucional, dentro de los 60 días siguientes al término de este proceso de consulta presencial.

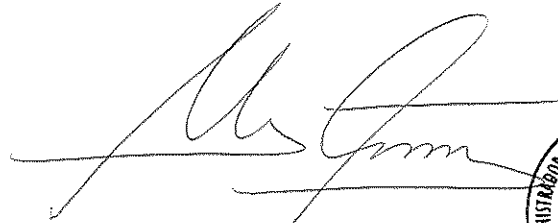
Si como resultado de lo anterior, las opiniones, comentarios, sugerencias y observaciones se traducen en acciones concretas para modificar o fortalecer políticas, programas, procedimientos, planes y proyectos de la Comisión, dicha materia también será publicada en el sitio web institucional.

**Artículo 16°.** Sin perjuicio de lo señalado en los artículos anteriores, la Comisión podrá desarrollar otros mecanismos de participación ciudadana, de manera complementaria o adicional a los que se establecen en la presente resolución. Asimismo, procurará el continuo perfeccionamiento de los mecanismos presentados en esta norma para asegurar la real participación de las personas en la gestión pública, fortaleciendo los espacios de comunicación con la sociedad civil y promoviendo una cultura de corresponsabilidad.

**Artículo 17°.** Con el fin de asegurar la oportuna y correcta implementación de cada uno de los mecanismos de participación señalados precedentemente, se dictarán cuantos actos

administrativos sean necesarios, los que deberán ser difundidos ampliamente a través de los medios de información contenidos en el artículo 6° de la presente norma.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**ALEJANDRA CONTRERAS ALTMANN  
DIRECTORA EJECUTIVA  
COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**



AVP / SSP / &t